

2025
MPC
award

奨励賞

東芝テック株式会社

AI・メタバースを活用したバーチャル接客による顧客エンゲージメント向上への取り組み

AI・メタバースでアパレルブランドのファンを育成

ここがPOINT!

導入活用目的

バーチャル接客・イベントで
ブランドロイヤルティを向上

テクノロジー

AI、メタバース、クラウドレンダリング

アパレル業界では、新規顧客の獲得コスト向上などを背景に、ファンベースマーケティングによる既存顧客の育成への注目が高まっている。これをAI・メタバースで実現するバーチャルファッション体験サービスを東芝テックが開発した。

具体的にはまず、バーチャルAI接客を提供できる。ユーザーは、外見や

話し方など、インフルエンサースタッフの個性を備えたAIと連続的な会話を楽しめるという。また、メタバースを活用した体験型のバーチャルファッションショーなどのポップアップイベントも手軽に開催できる。ともにクラウドレンダリングを採用し、スマートフォンのブラウザでリアルタイムな双方向コミュニケーションを提供可能だ。

同社によれば、実際にサービスを

図 AI・メタバースを活用したバーチャル接客



(左)バーチャルAI接客のイメージ。生成AIを活用し、その人らしい特徴で会話や動作を実装する

(上)メタバースを活用した体験型のバーチャルファッションショーのイメージ

体験をしたユーザーの40%以上が一定期間内にブランドサイトへリピート訪問。他のオンラインイベント施策と比較して同等以上の効果が得られたという。